

الأول التكليف الأول

عنوان المشروع:

هل يمكن الاعتماد على الذكاء الاصطناعي بدل من البشر في البنوك؟

أسم الطالب: موسى جعفر ال اوهيب

الإطار العام للدراسة: الفصل الأول

أولاً: المقدمة

شهد القطاع المصرفي تحولاً رقمياً متسارعاً مع توسع الاعتماد على حلول الذكاء الاصطناعي في مجالات إدارة المخاطر، ومكافحة الاحتيال، وخدمة العملاء، والالتزام، والعمليات الخلفية. هذا التوسع يثير سؤالاً جوهرياً: هل يمكن الاعتماد على الذكاء الاصطناعي بدلاً من البشر في البنوك، أم أن دوره الأمثل هو التعزيز لا الإحلال؟ تبحث هذه الدراسة في حدود الاعتماد، ومجالاته الممكنة، وشروطه التنظيمية والتقنية والأخلاقية، وآثاره على الكفاءة والجودة وتجربة العميل.

ثانياً: مشكلة الدراسة وصياغتها

تتمثل مشكلة الدراسة في عدم وضوح مدى قابلية استبدال الأعمال البشرية بأنظمة الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي السعودي، وحدود هذا الاستبدال عبر الوظائف المختلفة (العمليات، المخاطر، الامتثال، خدمة العملاء، تقنية المعلومات)، مع الأخذ في الاعتبار المتطلبات التنظيمية، وإدارة المخاطر التشغيلية، وجودة البيانات، وقبول العاملين والعملاء.

سؤال الدراسة الرئيسي: هل يمكن الاعتماد على الذكاء الاصطناعي بدلاً من البشر في البنوك السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

ما الوظائف أو المهام الأكثر قابلية للاستبدال الجزئي أو الكلي؟

ما الشروط التنظيمية والحوكمية التي تحكم الاعتماد على الأنظمة الذكية؟

ما المخاطر التشغيلية والأخلاقية المرتبطة بالاستبدال، وكيف يمكن ضبطها؟

ما أثر الاستبدال الجزئي على التكلفة، والجودة، وتجربة العميل، ومرونة العمليات؟

ثالثاً: أهداف الدراسة

تحديد نطاقات الأعمال المصرفية القابلة للاستبدال بالذكاء الاصطناعي مقابل نطاقات التعزيز البشري.

تقييم أثر الاستبدال الجزئي على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة.

صياغة إطار حوكمي وتشغيلي يوازن بين الاعتماد على الأنظمة الذكية والرقابة البشرية.

في البنوك (Responsible AI) تقديم توصيات عملية لصناع القرار لتطبيق الاعتماد المسؤول.

رابعاً: فروض/توقعات الدراسة

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة لنتبني الأتمتة الذكية على خفض التكلفة ومتوسط زمن المعاملة.

يُعد ضعف جودة البيانات وغياب الرقابة البشرية من أهم محددات الاستبدال الكلي.

من قدرة البنوك على اعتماد الأنظمة الذكية بأمان (Regulatory Acceptance) يعزّز التدريب والقبول التنظيمي.

يظل الاعتماد الكامل دون إشراف بشري محدوداً في المجالات الحساسة (الامتثال، قرارات الائتمان العالية المخاطر).

خامساً: أهمية الدراسة

أكاديميًا: تُسهم في سد فجوة معرفية محلية حول حدود الاستبدال مقابل التعزيز في القطاع المصرفي عمليًا: توجّه استثمارات التقنية وبرامج إعادة تأهيل القوى العاملة، وتمكّن من تصميم نماذج تشغيلية تجمع بين الذكاء الاصطناعي والرقابة البشرية لتحقيق أفضل مستويات الامتثال وتجربة العميل

سادساً: حدود الدراسة

مكاني: بنوك عاملة في المملكة العربية السعودية

زماني: الربع الرابع 2025م

بشري: موظفون في خطوط الأعمال والعمليات والالتزام وتقنية المعلومات ممن يتعاملون مع أدوات الذكاء الاصطناعي موضوعي: يقتصر على قابلية الاستبدال والأثر التشغيلي والحوكمي؛ لا يتناول الربحية أو المخاطر السوقية مباشرة

سابعاً: التعريفات المفاهيمية والتشغيلية

الذكاء الاصطناعي (مفاهيميًا): أنظمة وخوارزميات قادرة على أداء مهام معرفية كالاستدلال والتنبؤ والتصنيف الذكاء الاصطناعي (تشغيليًا): درجة استخدام أدوات مثل نماذج المحادثة، الرؤية الحاسوبية، التحليلات التنبؤية، والأتمتة الروبوتية على مقياس ليكرت (5 نقاط) (RPA) للعمليات قابلية الاستبدال (مفاهيميًا): مدى إمكانية إحلال الأنظمة الذكية محل تنفيذ المهمة البشرية مع الحفاظ على الجودة والامتثال قابلية الاستبدال (تشغيليًا): تقدير نسبة المهام المنجزة تلقائيًا دون تدخل بشري مباشر في كل وظيفة/قسم، مع تتبع مؤشرات الجودة والامتثال والأخطاء

ثامناً: المنهجية المقترحة

تصميم وصفي-تحليلي مع مسح ميداني (استبانة) لموظفين عبر الإدارات، ومقابلات شبه مقننة مع مسؤولي الامتثال والتقنية تحليل العلاقة بين نسبة الأتمتة الذكية ومؤشرات الأداء (زمن المعاملة/الأخطاء/إعادة العمل) اختبارات دلالة لقياس أثر عوامل معدلة (جودة البيانات، التدريب، قبول تنظيمي) (أمن البيانات، Explainability, Human-in-the-Loop) اعتبارات أخلاقية وتشغيلية

تاسعاً: مخرجات وتوصيات متوقعة

اعتماد نموذج تشغيل هجين: الذكاء الاصطناعي للتنفيذ المتكرر عالي الحجم + رقابة/تدقيق بشري للقرارات الحساسة خريطة مهام حسب قابلية الاستبدال (استبدال كلي/جزئي/تعزيز فقط) في البنوك السعودية (Responsible AI) إطار حوكمة وامتثال للاعتماد المسؤول

متزامن مع تبني الأنظمة الذكية (Upskilling/Reskilling) برنامج تطوير مهارات للقوى العاملة

عاشراً: خطة الفصول القادمة (تمهيدي)

وحدود الاستبدال في الخدمات المالية (TAM/UTAUT) الفصل الثاني: إطار نظري – نماذج تبني التقنية

الفصل الثالث: المنهجية – الأداة والعينة والصدق والثبات والإجراءات الأخلاقية

الفصل الرابع: التحليل والمناقشة – نتائج المسح والمقابلات وتفسيرها

الفصل الخامس: الخلاصة والتوصيات والبحوث المستقبلية

قائمة مراجع أولية (قابلة للتحديث)

تقارير تنظيمية محلية عن الالتزام والحوكمة في الخدمات المالية

أبحاث عربية/إنجليزية حول الأتمتة الذكية والذكاء الاصطناعي في العمليات المصرفية

في القرارات الائتمانية Human-in-the-Loop و Explainable AI دراسات حديثة عن